News Release

関係者各位
No. 20211213-01

2021 年 12 月 13 日
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、多様な活用方法の共有と汎用性・実用性の強化を目指し、システム活用のユーザー共有会を開催しました

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：横治祐介、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）は、ジーネクストのシステムをご活用いただいている企業様同士の交流会「ユーザー情報共有会」を開催しましたことをお知らせいたします。

■顧客対応業務における利便性の向上を目指し、潜在ニーズの把握と DX 化推進に尽力

ジーネクストは、顧客起点の情報収集・活用方法を仕組化する顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」をはじめとした DX 関連システムを開発・提供しています。この度、ユーザー企業より、「他の導入企業での具体的な利用方法などの共有の場が欲しい」というご要望を多数頂戴したこともあり、ユーザー情報共有会を実施する運びとなりました。ジーネクストのシステムをご活用いただいているユーザー企業の皆さまが繋がり、多様な活用方法について知る機会となったことを大いに期待しつつ、ジーネクストとしても、他社における活用事例を通じて、ご利用いただく企業の利便性のさらなる向上と DX 化推進を後押しするべく、システムへのフィードバックや潜在ニーズを汲み取る貴重な機会となりました。

なお、ジーネクストは、自社のシステムが顧客対応にとどまらず、幅広い分野において、汎用的で実用性を兼ね備えたシステムへの強化により一層取り組んでまいります。

■事例を一部ご紹介

今回のユーザー情報共有会では、ジーネクストのシステムをご利用いただいている企業を代表して、ヤマモリ株式会社様及び株式会社オートバックスセブン様にご登壇いただき、それぞれの「Discoveriez」活用方法、利用シーンについて一部ご紹介いただきました。

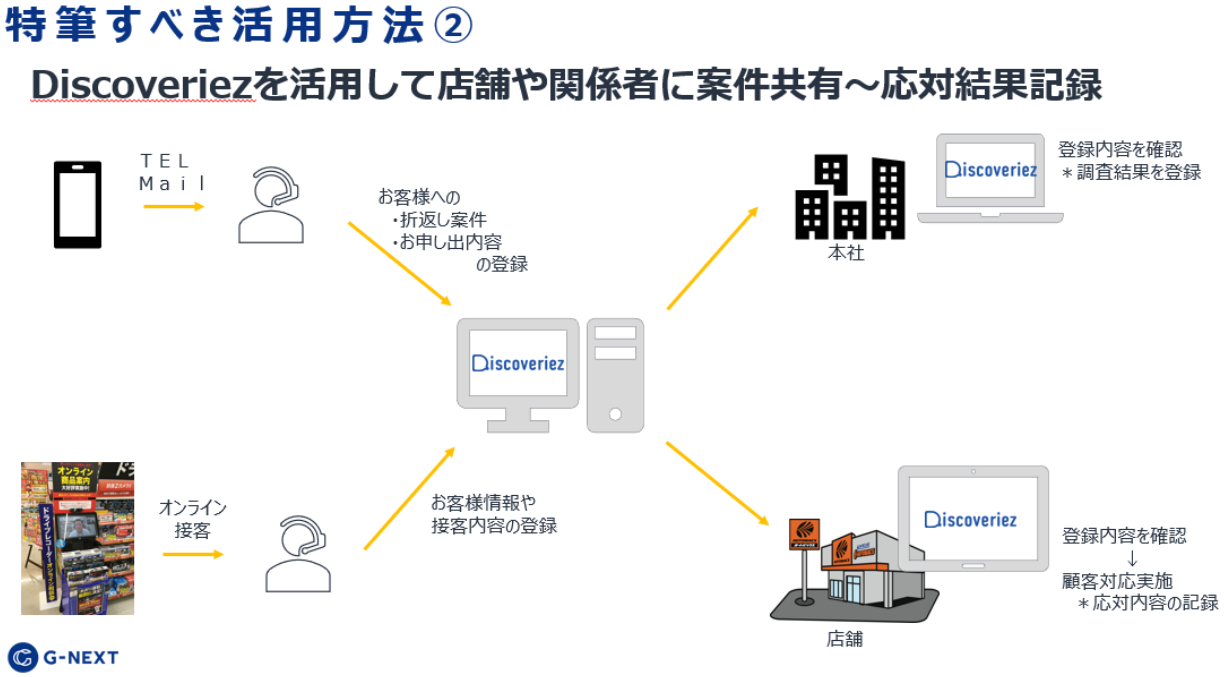
（ご登壇順）

○ヤマモリ株式会社様の事例紹介（一部）

具体的に、5 つの活用場面について事例を挙げてご紹介いただきました。お客様相談室における顧客対応をはじめ、日々のワークフローや営業日報、クレームの管理まで、多岐にわたってご活用いただいています。クレームや問い合わせの数をグラフ化することで、分析ツールとしても活用されているほか、商品情報画面では、パッケージ写真や、インスタグラムなどの関連リンクを載せ、商談を効率化させるツールとしても「Discoveriez」をご利用いただいております。

○株式会社オートバックスセブン様の事例紹介（一部）

社内の様々な顧客接点窓口の対応を「Discoveriez」に集約していただいており、コーポレートサイト経由の問い合わせによる顧客応対や入電応対はもちろんのこと、公式アプリやチャットにおける顧客対応から法人窓口における対応や作業予約まで、以下の画像が示すとおり、幅広いシーンで「Discoveriez」をご利用いただいております。また、店舗との内容共有にもご利用いただいている状況についてお話くださいました。



（ご参考リリース）

●ジーネクスト、創業 130 年を誇る食品総合カンパニーのグループ ヤマモリ商事と食品業界の DX を推進するパートナーアライアンスを締結

https://www.gnext.co.jp/information/221/

●創業 130 年以上を誇る食品総合カンパニーのヤマモリ、HENNGE One と Discoveriez の連携サービスを利用開始

https://www.gnext.co.jp/information/239/

●オートバックスセブン、新たに 9 月から お客様相談窓口に ジーネクストの「Discoveriez」の利用範囲を拡大

https://www.gnext.co.jp/information/226/

【株式会社ジーネクストについて】

ジーネクストは創業以来、アナログ・煩雑な顧客対応の DX 化を促進するプラットフォーム「Discoveriez」などの DX サービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性・満足度向上につながる体制の構築をご支援しています。現在、経営者・従業員・取引先等、企業をとりまく各ステークホルダーに対して適切な人に適切なタイミングで情報を共有・利活用できる仕組みを構築し、経営改善にアプローチする「SRM（Stakeholders Relationship Management）」にも注力しながら、現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供するリーディングカンパニーを目指しています。

＜Discoveriez について＞

ジーネクストが提供する「Discoveriez」は、電話・メール・チャットなど様々なチャネルに対応し VOC*の一元化を実現するクラウド型の顧客対応 DX（デジタル・トランスフォーメーション）プラットフォームです。「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができます。現在、食品、流通を始めとした日本を代表する数多くの企業に採用、活用されておりますが、幅広い業種・課題・状況に素早く対応できる「Discoveriez ライト版」の開発も進めており、中堅・中小企業向けに対しても導入しやすいサービスとして展開しています。

* VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

■会社概要

所在地	：〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 4－7－1 ロックビレイビル 5F
代表者	：代表取締役 横治 祐介
設立	：2001 年 7 月
資本金	：6 億 4,683 万円
市場区分	：東証マザーズ(証券コード:4179)
事業内容	：顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売 顧客接点データを活用した BI/AI の開発、ミャンマーにて IT 関連のオフショア開発
会社サイト	：https://www.gnext.co.jp/
サービスサイト	：https://discoveriez.jp/

本件に関するお問い合わせ

株式会社ジーネクスト 担当：酒井

TEL：03-5962-5170 FAX：03-3265-3443

E-Mail：info-ir@gnext.co.jp